

Как показало исследование, большинство молодых людей уже имеют четкое представление о своей будущей семейной жизни и о своем потенциальном брачном партнере. Однако, на наш взгляд, представления студентов немного идеализированы, скорее всего, это связано с их возрастом и отсутствием опыта. Брак для них - счастье, любовь, доверие. Партнер – красивый, добрый и понимающий. Конечно, это не является негативной тенденцией, скорее, это говорит об отсутствии рациональности в выборе.

Якушевой Т.С.,

г. Екатеринбург

ПРОТИВОРЕЧИЯ ПРИ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА В КОМПЛЕКСНОМ ЦЕНТРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Оказание помощи, предоставление услуг, поддержка в трудной жизненной ситуации является неотъемлемой частью профессиональной деятельности социального работника в Центрах социального обслуживания населения. От того, насколько качественно и эффективно выполнена работа, будет зависеть самочувствие клиента и его взаимоотношение с социальным работником.

Обращаясь к оценке качества профессиональной деятельности социального работника в центрах социального обслуживания населения, рассмотрим три аспекта, которые необходимо принимать во внимание при разработке критериев такой оценки: психологический, организационно-нормативный и этический.

Во-первых, психологический аспект, связанный с эмоциональными состояниями, которые испытывают специалисты при выполнении своих профессиональных функций. Анализируя стандарты, на которых базируется деятельность социального работника, можно констатировать, что

представления об идеальной профессиональной деятельности социального работника не соответствует реальной практике Центров социального обслуживания населения. Казалось бы, если социальный работник воодушевлен, целеустремлен, направлен на активную деятельность в оказании помощи своим клиентам и поддержку коллегам, то он может иметь успех в работе и отношениях с окружающими. Однако, оказавшись в условиях тяжелых физических и психологических нагрузок, вызванных необходимостью ежедневно участвовать в разрешении проблем клиентов, возникающих противоречий между желаемыми действиями и возможностями, а нередко и недостатком знаний в определенных областях наук, социальный работник неизбежно испытывает состояния фрустрации и подвержен негативным эмоциям.

Нравнодушие, эмоциональное отношение к работе, с одной стороны, выступают проявлением стремления специалистов выполнить свою работу хорошо, качественно. Но с другой стороны, нарастание таких состояний свидетельствует о неспособности к саморегуляции, к профессиональной адаптации, и могут влиять на качество оказываемых услуг.

При разработке критериев оценки качества предоставления социальных услуг, обозначенное противоречие необходимо принимать во внимание.

Во-вторых, организационный аспект, предполагающий решение вопросов о соотношении требований, которые заложены в нормативно-правовых актах, и реальных возможностях социального работника в условиях центра.

Социальный работник, осуществляя деятельность в Центре социального обслуживания, должен придерживаться должностной инструкции, где указано, что деятельность социального работника «регламентируется действующим законодательством, требованиями Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52883-2007, трудовым договором, правилами трудового распорядка...» и непосредственной должностной инструкцией. Согласно ГОСТу РФ 52883-2007 и должностной инструкции,

социальный работник обязан предоставлять гражданам, состоящим на обслуживании, социальные услуги. Рассмотрим, к примеру, основные виды услуг, которые социальный работник может оказать клиенту, учитывая, что в течение рабочего дня ему необходимо обслужить минимум 4 человек, удовлетворяя их витальные потребности для поддержания нормальной жизнедеятельности. Итак, доставка продуктов питания и полуфабрикатов весом не более 7 кг (согласно должностной инструкции), покупка промышленных товаров весом не более 7 кг, покупка и доставка лекарств, влажная уборка полов в квартире или комнате, оказание помощи в поддержании клиентами личной гигиены, при необходимости, оказание доврачебной медицинской помощи.

На каждую услугу отводится определенное количество времени, т.е. социальный работник обладает ограниченным временем на оказание помощи клиенту. Такое положение заставляет социального работника мобилизовать свои физические и энергетические силы, испытывать психологическое напряжение, стремясь к качественному предоставлению социально-бытовых и иных услуг. Стараясь выполнить все эти требования, социальный работник испытывает усталость, утомление, перенапряжение, беспокойство.

Важно заметить, что деятельность социального работника в рамках Комплексных центров социального обслуживания населения регламентируется нормативно-правовыми актами (законы РФ и ГОСТы), должностной инструкцией, профессионально-этическим кодексом, правилами трудового распорядка.

На социального работника в соответствии с этими документами возлагается огромная ответственность, но при этом он имеет весьма ограниченные права: получение информации об изменениях в структуре Центра, при исполнении служебных обязанностей – обеспечение специальной одеждой, обувью и инвентарем, регулярные медицинский профилактический осмотр, повышение квалификации и бесплатный проезд. Данные права прописаны, но как они соотносятся с предъявляемыми к нему

требованиями и качеством профессиональной деятельности ничего не сказано. Так, для того, чтобы получить деньги на бесплатный проезд, социальному работнику необходимо затратить сначала свои средства, затем предоставить полный отчет о своих поездках от начального пункта до места назначения. Эта проблема социальной защищенности самих социальных работников, без решения которой вряд ли можно говорить всерьез о качестве социального обслуживания. Добавим к этому, что социальные работники оказываются незащищенными и от профессиональных деформаций, информация о каких либо профилактических мероприятиях так же нигде не представлена в имеющихся сегодня нормативных документах, регламентирующих деятельность социальных работников.

В – третьих, этический аспект, включающий понятия долга и ответственности в деятельности социальных работников, тех ролей, которые они выполняют, их соответствие. Рассматривая роли социального работника в рамках Центра социального обслуживания, важно обратиться к Проекту федерального закона от 2013 года «Об основах социального обслуживания населения в РФ» и Федеральному закону «Об основах социального обслуживания населения РФ» от 1995 года № 195-ФЗ, в котором говорится, что «эффективность деятельности социальных служб обеспечивают специалисты, имеющие профессиональное образование, соответствующее требованиям и характеру выполняемой работы, опыт работы в области социального обслуживания и склонные по своим личным качествам к оказанию социальных услуг» [1]. Следовательно, социальный работник, предоставляющий социально-бытовые услуги пожилым людям, должен обладать минимум средне-профессиональным образованием, владеть знаниями возрастной психологии, педагогики, геронтологии, основ доврачебной помощи и правовых основ отрасли социального обслуживания. Однако требования закона не всегда подлежат исполнению, к примеру, в Центры социального обслуживания населения принимаются работники со средним образованием, не имеющих конкретных социальных знаний, в

результате они смогут опираться только на свой жизненный опыт. При разрешении проблем клиента и оказании им услуг, социальный работник выступает в роли педагога (участвует в проведении культурно-массовых мероприятий), психолога (диагностика проблемы клиента и ее коррекция), юриста (консультирует по вопросам законодательства), медицинской сестры (проведение санитарно-гигиенических мероприятий). Социальный работник в таком случае является универсалом, так как обладает многообразием знаний для оказания помощи подопечному и имеет определенные границы своих обязанностей по отношению к клиенту, регламентируемые должностной инструкцией. Однако заменить юриста, психолога и медицинского работника социальный работник не в силах, т.к. своего клиента он рассматривает как целостную личность с ее заботами и трудностями. Социальный работник исполняет роль посредника между учреждениями здравоохранения и клиентом, между специалистами различных социальных институтов и подопечным.

Обратимся к должностной инструкции социального работника отделения социального обслуживания на дому, и сопоставим с выполняемыми ролями.

В функции социального работника в рамках Центра социального обслуживания входит:

- выявление граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в помощи, в данной ситуации социальный работник исполняет роль социолога;
- предоставление социально бытовых, социально-медицинских (медицинский работник), социально-правовых (юрист), социально-психологических (психолог), введение дневника учета услуг (секретарь, делопроизводитель);
- соблюдение норм «Профессионально-этического кодекса социального работника России» и обязанностей, регламентированных ГОСТами о социальном обслуживании.

При многообразии профессиональных ролей социального работника может возникнуть проблема их несоответствия, а именно, размытость границ профессиональной компетентности. Большой набор функций предполагает высокий уровень знаний. Это означает, что поверхностные знания не позволят социальному работнику предоставить качественную помощь клиенту. Рассматривая деятельность социального работника в Комплексном Центре социального обслуживания населения, важно обратить внимание на должностную инструкцию социального работника: что входит в его функции и обязанности, ГОСТы, регламентирующие нормы, требования разновидности услуг социального обслуживания.

Социальный работник должен придерживаться ценностей профессионально-этического кодекса, обладать эмоциональной устойчивостью в любой ситуации, контролировать свои действия, умело применять знания в критической ситуации и обладать высокой эрудицией для решения непредвиденных задач. Однако высокие требования организации, тяжелые физические и психологические нагрузки, недостаток знаний, размытые границы предмета профессиональной деятельности и другие противоречия не позволяют объективно и однозначно оценить качество выполняемой деятельности социальным работником в комплексном центре социального обслуживания населения. Поставленные вопросы нуждаются в дальнейшем изучении, поскольку проблема качества социальных услуг, находящихся в ведении социальных работников, все острее выходит на повестку дня.

Литература

1. Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения» (с изменениями и дополнениями).
2. Федеральный закон от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» (с изменениями и дополнениями)

3. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52880-2007. Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.
4. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52883-2007. Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания.
5. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52884-2007. Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам.
6. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 53058-2008. Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста.
7. Должностная инструкция социального работника отделения социального обслуживания на дому.
8. Профессионально-этический кодекс социального работника России от 22 мая 1994 г.

ПОЛИТИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС: ЕДИНСТВО ВО МНОГООБРАЗОВАНИИ

Кочнева Е.Д.,
г. Екатеринбург

ВИЗУАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА В РОССИИ: СОВРЕМЕННЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ

Символические и визуальные коммуникации в современном мире играют все большее значение, что вызвано глобальными изменениями в экономике, политике, технике и искусстве. Эти трансформации